



---

## Ouvidoria Municipal

### O que é?

É um canal de comunicação direta entre a população e a Prefeitura Municipal de Alegre/ES, funciona como instrumento que contribui para fazer valer os direitos do cidadão, além de manter o controle social sobre as ações do governo municipal. O cidadão pode registrar Acesso à Informação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão sobre a prestação de serviços públicos.

**Acesso à Informação:** Obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

**Denúncia:** Comunicar a ocorrência de um ato ilícito ou uma irregularidade praticada contra a administração pública.

**Elogio:** Se você foi bem atendido ou está satisfeito com o atendimento recebido e deseja compartilhar com a administração pública.

**Reclamação:** Para demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão na prestação de um serviço público.

**Simplifique:** Para solicitar a simplificação da prestação de um serviço público. Você poderá apresentar uma proposta de melhoria por meio de formulário próprio. Denominada Simplifique.

**Solicitação:** Se deseja um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica.

**Sugestão:** Se você tiver uma ideia ou proposta de melhoria na prestação dos serviços públicos e deseja compartilhar com a administração pública.

### Quem pode utilizar este serviço?

O serviço pode ser utilizado pela sociedade em geral.

### Etapas para a realização deste serviço:

Etapa 1 - Recepção da manifestação no canal de Ouvidoria;

Etapa 2 - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação, gerando um número de protocolo que deverá ser guardado pelo solicitante para o acompanhamento da sua manifestação;

Etapa 3 - Acompanhamento do seu pedido: consulte o andamento da sua manifestação usando o seu número de protocolo. Você receberá um e-mail se a sua solicitação tiver o prazo prorrogado ou for reencaminhada;

Etapa 4 - Análise e obtenção de informações, quando necessário;

Etapa 5 - Decisão administrativa final;



---

Etapa 6 - Ciência ao usuário;

Etapa 7 - Sempre que possível, a resposta será dada da forma de sua preferência: por meio eletrônico ou por busca/consulta no próprio órgão.

### **Outras Informações:**

#### **Quanto tempo leva?**

30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato:**

No caso de dúvidas relativas às particularidades sobre este serviço, entrar em contato com a Ouvidoria:

Telefone: (28) 3300-0110

E-mail: [ouvidoria@alegre.es.gov.br](mailto:ouvidoria@alegre.es.gov.br)

Se a dúvida não foi respondida, use o Fala. BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/es/alegre/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Registro de Manifestação – (Presencial): Parque Getúlio Vargas, nº 01, Centro, Alegre – Espírito Santo – CEP 29500-000, os atendimentos são de Segunda à Sexta das 07:30 às 11:30 horas/ 13:00 às 17:00.

Telefone: (28) 3300-0110

Eletrônico: E-mail: [ouvidoria@alegre.es.gov.br](mailto:ouvidoria@alegre.es.gov.br);

Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/es/alegre/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos no Decreto nº 12.688/2022, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

**Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento:**



---

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

**Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048/2000.